

Réussir la certification ITIL 4 Specialist : Drive Stakeholder Value

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Cette formation permet aux participants ayant déjà les connaissances ITIL 4 Foundation, d'acquérir les compétences et connaissances approfondies de tous types d'engagement et d'interactions entre les fournisseurs de services et leurs clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires, y compris les principaux CX, UX et concepts de mapping. La formation est basée sur les meilleures pratiques d'ITIL 4 en matière de service, présenté dans les dernières directives de 2019.

OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value** et devenir **Certifié ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value**



- Comprendre la conception des parcours clients
- Savoir comment cibler les marchés et les parties prenantes
- Savoir comment favoriser les relations entre les parties prenantes
- Savoir comment formuler la demande et définir les offres de service
- Savoir aligner les attentes et les faire coïncider aux détails des services
- Comprendre comment «Onboard» et «Offboard» les clients et les utilisateurs
- Savoir comment agir ensemble pour assurer une co-création de valeur continue
- Savoir réaliser et valider la valeur du service
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value**

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux participants poursuivant leur parcours dans la gestion de services?, aux gestionnaires et futurs gestionnaires ITSM. Elle s'adresse également aux praticiens ISTM responsables de la gestion et de l'intégration des parties prenantes, avec un focus sur le parcours et l'expérience client et / ou qui sont chargés de favoriser les relations avec les partenaires et les fournisseurs.

PRE-REQUIS

Le candidat doit être certifié [ITIL 4 Foundation](#).

PROGRAMME

- Comprendre le concept du parcours client
- Comprendre les moyens de concevoir et d'améliorer les parcours clients
- Comprendre les caractéristiques des marchés
- Comprendre les activités et les techniques de marketing
- Savoir décrire les besoins des clients et les facteurs internes et externes qui les affectent
- Savoir identifier les prestataires de services et expliquer leurs propositions de valeur
- Comprendre les concepts de maturité et de préparation mutuelle
- Comprendre les différents types de relations fournisseurs et partenaires et leur gestion
- Savoir comment développer la relation client
- Savoir analyser les besoins du client
- Savoir comment utiliser les activités et les techniques de communication et de collaboration.
- Savoir comment les pratiques suivantes peuvent être appliquées pour permettre et favoriser la création de relations
- Gestion des relations clients
- Gestion des fournisseurs
- Comprendre les méthodes de conception de services numériques basées sur une conception de service axée sur l'utilisateur, sur les données et sur la valeur
- Comprendre les approches pour vendre et obtenir les offres de services
- Savoir comment capturer, influencer et gérer les demandes et les opportunités
- Savoir comment collecter, spécifier et hiérarchiser les attentes d'un large éventail de parties prenantes
- Savoir comment la pratique de l'analyse commerciale peut être appliquée pour permettre et contribuer à la gestion des exigences et à la conception des services
- Savoir planifier la co-création de valeur
- Savoir négocier et s'entendre sur l'utilité du service, la garantie et l'expérience
- Savoir comment la pratique de gestion de niveau de service peut être appliquée pour permettre et contribuer à la gestion des attentes de service
- Comprendre les activités clés de transition, d'intégration et de désengagement
- Comprendre et favoriser les relations entre les utilisateurs
- Comprendre comment les utilisateurs sont autorisés et ont droit aux services
- Comprendre les différentes approches d'élévation mutuelle des capacités du client, de l'utilisateur et du fournisseur de services
- Savoir préparer des plans d'intégration et de désengagement



A retenir

Durée : **3 jours** soit 21h.

Réf. **ITIL4DSV**

Cette formation Référentiels et Méthodes prépare à une **Certification** officielle.

L'examen Itil est passé après la formation.

01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris

26/02/2025

28/04/2025

02/07/2025

17/09/2025

DISTANCE

16/12/2024

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



Inclus dans cette formation



L'examen ITIL 4 est COMPRIS

CERTyou est accrédité ITIL 4 : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification qui est passé le 3ème jour.

Image: examen officiel itil

L'assurance TAKE² est incluse

L'assurance Take² est incluse : en cas

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

Réussir la certification ITIL 4 Specialist : Drive Stakeholder Value

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- Savoir développer les canaux d'engagement et de diffusion des utilisateurs
- Savoir comment la gestion du catalogue de services peut être appliquée pour permettre et contribuer à offrir des services aux utilisateurs
- Savoir comment la pratique du Service Desk peut être appliquée pour permettre et contribuer à l'engagement de l'utilisateur
- Comprendre comment les utilisateurs peuvent demander des services
- Comprendre les méthodes de tri des demandes des utilisateurs
- Comprendre le concept de communautés d'utilisateurs
- Comprendre les méthodes pour encourager et gérer les commentaires des clients et des utilisateurs
- Savoir comment favoriser un état d'esprit de service (attitude, comportement et culture)
- Savoir utiliser différentes approches pour la fourniture de services aux utilisateurs
- Savoir saisir et traiter les «moments de vérité» des clients et des utilisateurs
- Savoir comment la pratique de gestion des demandes de service peut être appliquée pour permettre et contribuer à l'utilisation du service
- Savoir comment réaliser et valider la valeur du service
- Comprendre les méthodes permettant de mesurer l'utilisation des services, l'expérience et la satisfaction des clients et des utilisateurs
- Comprendre les méthodes permettant de suivre et de surveiller la valeur du service (résultat, risque, coût et ressources)
- Comprendre les différents types de rapports sur les résultats et les performances du service.
- Comprendre les mécanismes de facturation.
- Savoir évaluer la réalisation de la valeur du service
- Savoir se préparer pour évaluer et améliorer le parcours client
- Savoir comment la pratique de gestion de portefeuille peut être appliquée pour permettre et contribuer à la réalisation de valeur de service

Passage de l'Examen ITIL 4 Drive Stakeholder Value après la formation et après vos révisions personnelles

- Nombre de questions: 40
- Type de questions: QCM
- Note: 40 points maximum
- Taux d'admissibilité: 70% ou plus
- Durée: 90 minutes (113 pour les non-bilingues)
- Examen à livre fermé
- Langue: Au choix (Français, Anglais...)

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

Pour devenir certifié ITIL Managing Professional, suivez les 5 formations ci-dessous :

- [Formation ITIL 4 Foundation](#)
- [Formation ITIL 4 Specialist : Create, Deliver & Support](#)
- [Formation ITIL 4 Specialist : Drive Stakeholder Value](#)
- [Formation ITIL 4 Specialist : High Velocity IT](#)
- [Formation ITIL 4 Strategist : Direct, Plan & Improve](#)

Pour devenir certifié ITIL Strategic Leader, suivez les 3 formations ci-dessous :

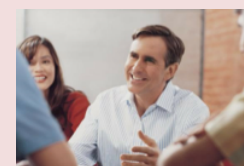
- [Formation ITIL 4 Foundation](#)
- [Formation ITIL 4 Strategist : Direct, Plan & Improve](#)
- [Formation ITIL 4 Leader : Digital & IT Strategy](#)

d'échec au premier passage de l'examen ITIL 4, vous aurez la possibilité de repasser cet examen à distance, dans un délai court (2 semaines en temps normal, 6 mois en cas de crise sanitaire).



EXAMEN Itil COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

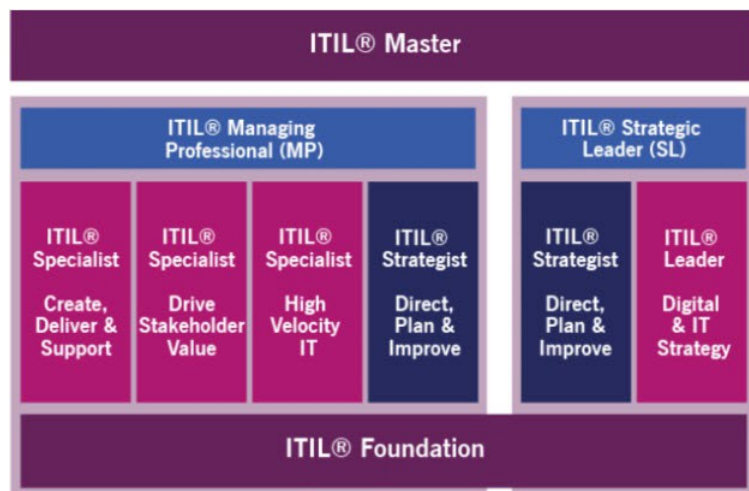
Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

Réussir la certification ITIL 4 Specialist : Drive Stakeholder Value

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



CERTyou est certifié Qualiopi

CERTyou a été reconnu par le BUREAU VERITAS pour la qualité de ces procédures et lui a décerné la certification Qualiopi Formation Professionnelle. La certification de services Qualiopi Formation Professionnelle répond aux exigences qualité décrites dans l'article 1 du décret n°2015-790 du 30 juin 2015.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : **ACTIONS DE FORMATION**

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL 4 Specialist : Drive Stakeholder Value](#)